

ABSTRAK

Pada tahun 2018 industri seluler mengalami tantangan bisnis yang cukup berat dikarenakan adanya Over The Top (OTT) yang menawarkan kemudahan komunikasi data yang menurunkan penggunaan layanan komunikasi konvensional dan juga layanan voice serta SMS. Fenomena ini menandakan perusahaan-perusahaan sedang mengalami perubahan bisnis yang kompetitif. Oleh karenanya, perusahaan sebaiknya memiliki pedoman yang terstandarisasi dalam penyediaan mutu layanan terbaik kepada pelanggan. Dalam menghadapi persaingan bisnis yang ketat, banyak perusahaan melakukan implementasi sistem manajemen mutu yang berpedoman pada International Organization for Standardization (ISO). Guna memenuhi kepuasan pelanggan, mutu produk dan jasa yang dihasilkan oleh perusahaan haruslah berorientasi sesuai dengan standar. ISO 9001 berisi penetapan syarat-syarat serta rekomendasi untuk desain dan penilaian dari sistem mutu yang tujuannya ialah agar menjamin perusahaan dapat menghasilkan produk yang lebih baik. Penerapan sistem manajemen mutu berdasarkan ISO 9001: 2015 penting untuk dilakukan oleh perusahaan. Akan tetapi, penerapan ini tidaklah mudah untuk dilakukan, terlebih *requirements* yang harus dipenuhi perusahaan untuk mendapatkan ISO 9001: 2015 bersifat ketat dan mengikat. Namun, jika perusahaan berhasil mendapatkan sertifikasi ISO 9001: 2015 ini, perusahaan akan mendapatkan manfaat yang salah satunya paling utama ialah kepercayaan dari pelanggan sehingga perusahaan bisa bertahan di tengah persaingan bisnis yang kompetitif.

PT Telkom Indonesia sebagai perusahaan telekomunikasi terbesar di Indonesia memiliki banyak divisi yang mensupport operasional Telkom keseluruhan. Salah satu divisi yang merupakan unit bisnis Telkom ialah Divisi Service & Solution (DSS). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan sistem manajemen mutu pada DSS PT Telkom Indonesia dengan menggunakan persyaratan-persyaratan yang ada pada standar ISO 9001: 2015 yaitu Konteks Organisasi, Kepemimpinan, Perencanaan, Dukungan, Operasi, Evaluasi Kinerja, dan Peningkatan. Selain analisis penerapan, penelitian ini juga bertujuan untuk memperoleh gambaran terkait manfaat yang didapatkan oleh DSS setelah mendapatkan sertifikasi ISO 9001: 2015 dan juga tantangan apa yang dialami oleh DSS dalam mendapatkan sertifikasi ini.

Metode pengumpulan data dilakukan dengan dokumentasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa DSS secara keseluruhan telah memenuhi persyaratan standar ISO 9001: 2015. DSS telah melakukan semua keseluruhan aspek yang dipersyaratkan dan telah lolos audit SMM yang dilakukan oleh TÜV Rheinland selaku asosiasi yang menerbitkan sertifikasi ISO 9001: 2015 milik DSS. DSS mendapatkan manfaat berupa kenaikan *revenue* setiap tahunnya. Adanya manfaat yang didapat oleh DSS dapat membantu meningkatkan performa Telkom secara keseluruhan. DSS berhasil beradaptasi melakukan penyesuaian dalam melakukan bisnis proses nya sehingga sekarang ini DSS telah terbiasa melakukan kegiatan bisnis berdasarkan dengan pendekatan proses dan *Risk based thinking*.

Kata Kunci: Sistem Manajemen Mutu, ISO 9001: 2015, Mutu.

ABSTRACT

In 2018 the cellular industry experienced quite severe business challenges due to the presence of over the top (OTT) media service which offers ease of data communication which reduces the use of conventional communication services as well as voice and SMS services. This phenomenon indicates that companies are undergoing competitive business changes. Therefore, companies should have standardized guidelines in providing the best quality service to customers. In the face of intense business competition, many companies implement a quality management system that is guided by the International Organization for Standardization (ISO). In order to meet customer satisfaction, the quality of products and services offered by a company must be oriented according to standards. ISO 9001 contains stipulations of requirements and recommendations for the design and assessment of a quality system whose purpose is to ensure that companies can produce better products. The implementation of a quality management system based on ISO 9001:2015 is important for companies to execute. However, this implementation is not easy to perform, especially because the requirements that must be met by companies to get ISO 9001:2015 are strict and binding. However, if a company succeeds in obtaining the ISO 9001:2015 certification, the company will acquire benefits, one of which, the most important one, is trust from the customers so that the company can survive in the midst of a fierce business competition.

PT Telkom Indonesia as the largest telecommunications company in Indonesia has many divisions that support Telkom's overall operations. One of the divisions which is Telkom's business unit is the Service and Solution Division (DSS). This study aims to analyze the implementation of quality management system at PT Telkom Indonesia's DSS using the ISO 9001:2015 standard requirements, namely Organizational Context, Leadership, Planning, Support, Operations, Performance Evaluation, and Improvement. In addition to application analysis, this study also aims to obtain an overview of the benefits obtained by DSS after obtaining ISO 9001:2015 certification, and the challenges DSS experienced in obtaining this certification.

The research data is collected by means of documentation and interviews. The results show that DSS as a whole has met ISO 9001:2015 standard requirements. DSS has carried out all the required aspects and has passed the QMS audit conducted by TÜV Rheinland as the association that issued DSS's ISO 9001:2015 certification.

DSS enjoys benefits in the form of revenue increase every year. The benefits obtained by DSS can help improve Telkom's overall performance. DSS has succeeded in adapting to adjustments needed in conducting its business processes so that now DSS is accustomed to carrying out business activities based on a process approach and risk-based thinking.

Keywords: quality management system, ISO 9001:2015, quality.